

6. Данько Н. І. Управління якістю готельних підприємств в Україні / Н. І. Данько // Пробл. економіки. – 2011. – № 1. – С. 67–72.
7. Кабушкін Н. І. Менеджмент готиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н. И. Кабушкін, Г. А. Бондаренко. – Мн. : Новое знание, 2001. – 216 с.
8. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму : підручник / В. К. Кіптенко. – К. : Знання, 2010. – 502 с.
9. Котлер Ф. Гостеприимство и туризм Учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуен, Дж. Майкенз ; пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
10. Лук'янова Л. Г. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / Л. Г. Лук'янова, І. М. Мініч, Т. Т. Дорошенко ; за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2001.
11. Отменена обязательная сертификация гостиниц [Электронный ресурс] // Liga. Бізнес. – Режим доступа : <http://www.biz.liga.net/all/nedvizhimost/novosti/2301206-otmenena-obyazatel'naya-sertifikatsiya-gostinits.html>
12. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт. ; за ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. – 280 с.
13. Парфіненко А. Ю. Туристичне країнознавство : навч. посібник / А. Ю. Парфіненко – Х. : Бурун-книга, 2009. – 288 с.
14. Рамперсад Х. К. Общее управление качеством: личностные и организационные изменения / Х. К. Рамперсад ; пер. с англ. – М. : Олимп-Бизнес, 2005. – 256 с.
15. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг / Т. Ткаченко // Гостиничный бизнес. – 2004. – № 4. – С. 24–27.
16. Топорецька З. В Україні залишаться лише «зоряні» готелі? [Електронний ресурс] / З. В. Топорецька. – Режим доступу : <http://www.realestate.lviv.ua/news1730.html>
17. Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі / О. Юрченко // Вісник Львівського університету. Серія : Міжнародні відносини. – 2014. – Вип. 34. – С. 292–300.
18. Bateson J. Managing services marketing: Text and Redings (The Dryden Press Series in Marketing). – 3rd Edition. – Harcourt College Pub, 1995. – 600 p.
19. Gronroos S. Service management and marketing : Customer Management in Service Competition. – 3rd Edition. – Wiley, 2007. – 496 p.
20. Danko N. I. Creation of the tourist cluster as a way of increase of investment attractiveness of a region / N. I. Danko, G. V. Dovhal // Проблеми економіки = The Problems of Economy. – 2013. – № 4. – С. 212–218.
21. Sawada Tsuneo. Quality Deployment and Product Planning // Proceedings of the 9th Annual Convention of the Japanese Society for Quality Control (Japanese). – 1979. – P. 27–30.

3.2. Інформаційні технології в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу

Анна Перепелиця

В сучасних умовах ринкової економіки все актуальнішою стає проблема інформаційного забезпечення, особливо для підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Зараз на ринку готельних послуг можна спостерігати високий рівень конкуренції, розмаїття видів основних і додаткових послуг та підвищення рівня обслуговування. Зростання складності управління, необхідність введення контролю за усіма видами діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу зумовлює необхідність впровадження новітніх інформаційних технологій, з допомогою яких можна здійснювати фінансово-облікову і господарську діяльність, а також прискорити процес утворення та продажу пакетів послуг споживачам. Тому незалежно від розміру підприємства готельно-ресторанного бізнесу, його категорії, кількості місць, його номерного фонду та місця розташування процес автоматизації та інформатизації є дуже актуальним. Активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність підприємств гостинності є запорукою та необхідною умовою їх продуктивної роботи. В сучасних умовах забезпечити високий рівень ефективності рішень проблем управління підприємством готельно-ресторанного бізнесу можна тільки з допомогою інформаційних комп'ютерних систем та технологій, які гарантують велику швидкість обробки та передачі інформації, її надійність, оперативність, точність [11, с. 143].

В умовах переходу до інформаційного суспільства дуже актуальним також є здійснення комплексного дослідження застосування інформаційних комп'ютерних технологій в управлінні підприємствами гостинності, тому що їх вплив на ефективність функціонування суб'єктів готельної сфери досі не визначено. З метою підвищення продуктивності праці за рахунок зниження вартості та собівартості пакетів послуг, а також підвищення кваліфікації

та професійного рівня працівників необхідно здійснювати комплексну інформатизацію та інформатизацію у сфері управління фінансово-господарської діяльності підприємств гостинності.

Широкомасштабне застосування комп'ютерних інформаційних технологій управління бізнесом наразі є пріоритетним напрямом розвитку готельно-ресторанного бізнесу в нашій країні з обов'язковим урахуванням та вивченням досвіду аналогічних підприємств в інших країнах.

Інформаційні технології – це процес використання сукупності методів та засобів збору, структурування та передачі даних для отримання нової якісної інформації про явище, стан об'єкта або процес [3, с. 245].

Отже, на цей момент розвитку господарства та економіки найважливішим стратегічним ресурсом, який безпосередньо впливає на конкурентоспроможність та перспективи розвитку підприємств гостинності, стає інформація. Тобто системно організована сукупність засобів і методів здійснення процесів збирання, пошуку, накопичення, структурування, обробки, реєстрації, збереження, передачі та захисту інформації на базі використання математичного апарату комп'ютерного забезпечення, застосування засобів обчислювальної техніки і зв'язку.

Головними ознаками для класифікації інформаційних комп'ютерних систем є наступні: вид використання мережі ЕОМ, масштабність охоплення завдань управління, тип використаних технологічних операцій, метод реалізації в комп'ютерній системі, тип інтерфейсу споживача та ін. Обмін інформацією між навколишнім середовищем та системою, а також складовими системами впливає на процес управління. Тобто можна отримати точну інформацію про стан системи у будь-який момент, про здійснення або нездійснення мети впливу на систему для виконання задач управління.

Автоматична інформаційна система, яка призначена для обробки інформації та прийняття управлінських рішень, є сукупністю програмних, технічних і технологічних засобів та фахівців відповідних галузей, економіко-математичних методів та моделей, а також інформації в цілому.

Отже, технічно інформаційна система є набором взаємопов'язаних компонентів, пристосованих для пошуку, збирання, обробки, реєстрації, накопичення, зберігання, передачі та розподілу інформації, яка необхідна для процесу управління суб'єктом готельно-ресторанного бізнесу. Також з допомогою

інформаційних систем і технологій менеджери будь-якого рівня можуть проводити аналіз роботи об'єктів готельно-ресторанного бізнесу та проблем, що виникають у процесі цієї роботи, створювати нові пакети сервісів та послуг. Організувати роботу готельно-ресторанного комплексу як складної системи організації та управління відповідно до сучасних умов розвитку господарства та до світових вимог можна тільки з допомогою впровадження та використання новітніх інформаційних технологій.

Тобто всі види інформації, необхідної для управління готельно-ресторанним комплексом, є складовими інформаційної системи. На будь-якому рівні управління інформаційна система та система управління залежать одна від одної та взаємопов'язані. А ресурсом, який визначає якість та ефективність роботи різноманітних служб підприємства гостинності, стає інформація.

В інформаційній системі для збору інформації використовуються три процеси – введення, обробка і виведення інформації, яку потребують суб'єкти готельного бізнесу для аналізу проблем, прийняття рішень, управління, виробництва нових послуг та сервісів. На етапі введення інформації комп'ютерна система фіксує інформацію, що надійшла зсередини готельно-ресторанного комплексу, або інформацію, отриману ззовні. На етапі обробки інформація структурується. На останньому етапі структуровані відомості передаються тим службам, які потребують цієї інформації для своєї успішної діяльності.

Для переробки отриманих даних у значущу інформацію комп'ютерні інформаційні системи використовують комп'ютерні технології. Отже, треба чітко розуміти різницю між інформаційною системою з одного боку та комп'ютером і комп'ютерною програмою з іншого. Інструментарієм та технічною базою сучасних інформаційних систем є електронні обчислювальні машини та їх програмне забезпечення. Устаткуванням для переробки, структурування, розподілу та передачі інформації є комп'ютери. Для управління роботою комп'ютера і обробки інформації призначені комп'ютерні програми, тобто програмне забезпечення. Таким чином, комп'ютер є лише частиною інформаційної системи.

Слід усвідомлювати, що комп'ютери та програмне забезпечення – це тільки матеріали й інструменти, що сприяють підвищенню ефективності та спрощенню роботи інформаційних систем. Щоб краще представити роботу інформаційних систем підприємства гостинності, необхідно розуміти процеси, які відбуваються у його внутрішньому та зовнішньому середовищі, про-

блеми, для вирішення яких створені ці інформаційні системи, та визначити їх структуру. Тому об'єднання інформаційної системи готельно-ресторанного комплексу з комп'ютерними технологіями є основною задачею сучасного менеджменту [2, с. 94–96]. З допомогою інформаційних технологій та систем менеджери можуть вирішувати те, що до їх появи виконати було неможливо, та і якість, і швидкість роботи значно покращується. Тому нові можливості, які дає застосування і впровадження інформаційних комп'ютерних систем і технологій, допомагають менеджерам знизити ризики і невизначеність у їх роботі та швидко починають грати головну роль в бізнесі.

Але слід мати на увазі, що під «новими» можливостями інформаційних систем управління треба розуміти нові тільки для нас можливості. Такі системи, як, наприклад, система прийняття рішень, в розвинених країнах вже використовують впродовж двох десятиліть, а в нашій країні, на жаль, ще не набули досить широкого використання.

Головною метою інформаційних технологій є утворення, поглиблення та підтримка конкурентних переваг, сприяння більш ефективному управлінню готельно-ресторанним комплексом і швидке реагування на динаміку ринку. Щоб досягти цієї мети, необхідно збудувати інформаційну комп'ютерно-технологічну систему за наступними ознаками:

- доступність системи для кожного споживача з будь-якого місця у будь-який час;
- доступність будь-якого об'єкта інформації до необмеженої кількості споживачів одночасно;
- гнучкість та маневреність програм для здійснення переходу до інформаційної мереживної архітектури [8, с. 45–47].

Постійне зростання значення інформаційних ресурсів для людства в цілому дедалі більше привертає до себе увагу і частіше стає предметом наукових досліджень. Адже постійне вдосконалення і розвиток інформаційних систем і технологій, їх проникнення у всі сфери життєдіяльності сприяє розвитку економіки, суспільства і держави в цілому. Зважаючи на вищесказане, дуже важливо усвідомлювати, що конкурентоспроможність країни в цілому визначається ступенем розвитку національних інформаційних ресурсів.

Також важливо розуміти, що ступінь впровадження і застосування інформаційних технологій і систем віддзеркалює міжнародний досвід утворення, використання та захисту національних

інформаційних ресурсів. Класичні системи структурування даних, які використовували реляційні моделі обробки та технології «клієнт – сервер», поступово замінюються принципово новими напрямками реалізації більш сучасної інформаційно-технологічної ідеології.

Забезпечити безпечний, централізований і гнучкий розподіл ресурсів інтересах «віртуальних організацій» в створених для вирішення задач, які виникають у складних швидкоплинних ситуаціях, можна тільки з допомогою організації інформаційного ресурсу у вигляді так званої «матриці».

Таким чином, можна зробити висновок, що інформаційні ресурси – це інформаційна інфраструктура та продукція інформаційної діяльності, яка її наповнює і дає змогу вирішувати певні проблеми [1, с. 24]. При цьому слід зауважити, що ці складові доповнюють одна одну, є невід'ємними одна від одної і не можуть бути використані окремо.

Планування розвитку інформаційних ресурсів здійснюється з метою підвищення ефективності управління та зменшення витрат і має робитись за такими основними напрямками:

- розвиток та удосконалення економічних, організаційних та правових механізмів використання інформаційних ресурсів;
- розвиток та удосконалення інформаційних технологій та інформаційно-математичних моделей, які застосовуються в системах прийняття рішень;
- захист інформаційних ресурсів від несанкціонованого використання і підвищення надійності доступу та захисту інформаційних ресурсів.

Проте дуже повільні процеси інноваційного вдосконалення управління, а також аналіз стану утворення і використання інформаційних ресурсів свідчать про безсистемність, безадресність і непослідовність інформаційної політики в Україні. Це пояснюється відсутністю єдиної державної системи поглядів на забезпечення інформаційної безпеки держави і державної концепції національної інформаційної політики та інформаційної безпеки [15, с. 141–143].

Таким чином, необхідно покращувати якість управління бізнесом з допомогою впровадження і застосування новітніх інформаційно-комп'ютерних систем і технологій із метою підвищення ефективності надання готельно-ресторанних послуг. Внаслідок розвитку та вдосконалення інформаційного забезпечення та інформаційних систем управління можна отримати:

- зниження вартості і собівартості обслуговування за рахунок скорочення управлінського і обслуговуючого персоналу;
- зменшення часу і витрат на обробку і структурування інформації;
- економію витрат завдяки скороченню фонду заробітної плати, вартості програмного забезпечення, поштових витрат, комунальних послуг.
- нематеріальні вигоди від поліпшення якості та швидкості обслуговування, підвищення продуктивності, прийняття більш ефективних рішень, поліпшення контролю.

Під поняттям інформації слід розуміти дані, які оформлені таким чином, що набувають змісту, сенсу і користі для діяльності людини. Дані ж, навпаки, містять лише сирі факти про події, які відбувалися у внутрішньому або зовнішньому середовищі перед тим, як вони були оброблені і структуровані до вигляду, придатного до розуміння і використання.

Процес отримання і передачі інформації – це передача оброблених і структурованих даних в одному чи різних напрямках. Але, навіть коли інформація передається в одному напрямку, дуже часто відбувається її затримка та викривлення, а також процес перетворення залежно від адресата. Коли інформація передається від підлеглих до керівника, відбувається її узагальнення, і навпаки, під час передачі інформації вниз (від керівника до підлеглих) вона конкретизується. Головним у цьому процесі є мінімальне викривлення інформації за максимальної швидкості передачі, тому що в основному від цього залежить ефективність роботи і прибутковість підприємства гостинності.

Робочий процес включає в себе постійний обмін інформацією, існуючі напрями обміну при цьому горизонтальні – тобто між керівниками або підлеглими одного рівня, або вертикальні – між підлеглими та керівником, або між керівником та підлеглими. Джерелом інформації можуть виступати будь-які відомості, отримані з внутрішнього або зовнішнього середовища [16, с. 131 – 232].

На ефективність прийнятих рішень може впливати низка не пов'язаних між собою факторів: кваліфікація, досвід, особисті якості та знання керівника; кваліфікація, досвід, знання підлеглих, ситуація на ринку; погодні умови; економічна ситуація; достовірність, своєчасність та якість інформації.

Для ефективного та успішного управління готельно-ресторанним комплексом необхідно, щоб використана інформація

була оперативною та достовірною. Для цього її треба зібрати, обробити, структурувати, зберегти і передати з допомогою новітніх інформаційно-технологічних засобів і методів. Об'єктивна необхідність цього полягає в вимогах сучасного ринку послуг, що потребує оперативного та адекватного реагування на зміни та проблеми, які виникають у внутрішньому та зовнішньому середовищі. Але після отримання точної, своєчасної, об'єктивної інформації необхідно вміти ефективно скористатися нею, вміти її структурувати і осмислювати, робити висновки та втілювати результати попередніх етапів роботи з інформацією в управлінські рішення. Таким чином, наявність інформаційної складової в процесі управління неzapеречна та очевидна, тобто інформація є базою всього процесу управління.

Ті дані, які зменшують невизначеність важливих для менеджера подій, мають особливу цінність у масиві інформації. Сума необхідних для сприйняття і усвідомлення відомостей, необхідних для аналізу конкретної ситуації, є сутністю інформації. З допомогою такої інформації можна знайти низку альтернативних рішень конкретної проблеми, виробити оптимальне управлінське рішення і здійснити контроль над його втіленням, зробити комплексну оцінку причин виникнення та розвитку проблемної ситуації.

Якість інформації, її зміст, сучасність і склад забезпечує дієвість та ефективність управління. Не лише економічні знання та відомості, а повноцінне використання інших видів інформації – наукової, технічної, технологічної – необхідно використовувати для всебічного і повного аналізу інформації. Джерела інформації діляться на планові, невраховані і враховані.

Всі види планів, розроблених у готельно-ресторанному підприємстві, тобто цінники, кошториси, проектні завдання, нормативні матеріали, технологічні карти, а також госпрозрахункові, поточні, оперативні, перспективні завдання називаються плановими джерелами інформації.

Всі види звітності та облікова документація, а також відомості, що містяться в документах бухгалтерського, статистичного і оперативного обліку, називаються обліковою інформацією. Звітність та бухгалтерський облік відіграють найважливішу роль в забезпеченні аналізу інформації, тому що в них найбільш повно відображаються процеси управління і господарська діяльність та їх результати. Таким чином, забезпечити застосування засобів, необхідних для покращання господарювання і досягнення найви-

сих результатів в цьому напрямі, можливо тільки з допомогою своєчасного і повного аналізу інформації, отриманої з первинних та зведених облікових документах.

Для поглибленого вивчення, аналізу та осмислення закономірностей і виявлення взаємозв'язків необхідно використовувати інформацію статистичного обліку, яка містить кількісні дані, що характеризують процеси та явища мовою цифр.

Відомості звітності та обліку надають можливість створити умови для підвищення ефективності досліджень і господарювання в цілому, виконуючи безпосередній оперативний аналіз господарської діяльності готельно-ресторанного підприємства з усіх боків [7, с. 128–129].

Джерелами інформації також вважаються:

1. Договори, рішення арбітражу, судових органів, угоди, реклами та інші господарсько-правові документи.

2. Укази президента, закони держави, постанови уряду й органів місцевого самоврядування, акти перевірок та ревізій, накази вищих органів управління, розпорядження і накази керівництва підприємств гостинності та інші офіційні документи, які регламентують господарську діяльність.

3. Документи, які регулюють господарську діяльність.

4. Документація технічного та технологічного характеру.

5. Рішення ради трудового колективу або загальних зборів як окремих підрозділів, так і всього колективу готельно-ресторанного підприємства.

6. Інформація, отримана під час ділових зустрічей з колегами або під час зборів членів трудового колективу підприємства гостинності.

7. Отримані зі СМІ, інтернету та інших джерел інформації матеріали, які інформують про впровадження передового досвіду та інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

8. Інформація, отримана під час обстежень стану надання послуг безпосередньо на робочих місцях, з використанням хронометражу, фотометрії та іншими способами.

Інформація буває зовнішньою і внутрішньою залежно від об'єкта дослідження. Інформація, отримана з офіційних господарсько-правових документів, спеціальних та періодичних видань, статистичних збірників конференцій, семінарів, опитувань або ділових зустрічей тощо називається зовнішньою. А відомості та звіти статистичного, бухгалтерського або оперативного обліку, а також нормативні акти, розроблені для потреб конкретного

готельно-ресторанного підприємства, називаються внутрішньою інформацією.

Також інформація поділяється на основну і допоміжну, яка необхідна для отримання більш повного опису та характеристик об'єкта, залежно від відношення до предмета дослідження.

З появою нових обставин і подій в процесі господарювання з'являється і формується епізодична інформація. З регулярної та епізодичної складається аналітична інформація.

У свою чергу, регулярна інформація, яка складається з планових та облікових даних, може бути розподілена на змінну, постійну і умовно-постійну. Ті відомості, які зберігають своє значення впродовж тривалого часу, наприклад шифри, коди, номери рахунків, порядок проведення бухгалтерського обліку тощо, належать до постійної інформації. Нормативи і планові показники, які діють протягом певного відрізка часу, належать до умовно-постійної інформації. Звітні відомості на певну дату, наприклад плани здачі, або на певний період часу належать до змінної інформації.

Залежно від процесу обробки інформація поділяється на первинну, яка містить відомості, наприклад, про результати інвентаризації, обстежень або первинного обліку, та вторинну, вже оброблену і структуровану, яка містить різного роду звітність, огляди, резюме тощо [13, с. 223–225].

Передача інформації, яка є необхідним, першорядним і неодмінним елементом ефективної роботи великого готельно-ресторанного комплексу, має бути налагодженою і безперервною. В цьому процесі особливе значення набуває достовірність і оперативність отриманих даних. Вирішувати задачі організаційного-технологічного процесу готельно-ресторанного комплексу допомагає внутрішня інформаційна система, яка має виробничий характер, і, в першу чергу, відповідає за процеси забезпечення підприємства матеріально-технічними ресурсами. Така інформація надає цінні відомості для прийняття управлінських рішень, а також забезпечує підвищення якості та ефективності послуг, одночасно знижуючи витрати. Крім того, інформація є найважливішим чинником у прогнозуванні ринку.

Важливою інформацією, що сприяє процесу управління, є відомості про відхилення показників, яке з'явилося на етапі надання послуг, від планових.

Науково-технічна інформація та її відомості про інновації, винаходи, нові знання та методи отримання знань, цікавинки і но-

винки у сфері виробничої діяльності готельно-ресторанного бізнесу відіграє особливу роль в управлінні. Своєчасне і практичне використання цього безперервно поповнюваного арсеналу знань, потенціалу можливостей, технічних і організаційних рішень здатне забезпечити підприємству готельно-ресторанного бізнесу високий рівень конкурентоспроможності.

Інформація виступає головним чинником для прийняття управлінських рішень, а також для складання звітів, пропозицій і доповідей.

Кожна конкретна інформація має відповідати вимогам та потребам ланок управління для прийняття рішень:

- достовірність, точність та своєчасність надходження;
- формулювання мають бути стислими та чіткими;
- задоволення потреб та вимог менеджера;
- постійність і безперервність збору, обробки, структурування і передачі;
- оптимальна систематизація та правильний відбір початкових відомостей.

До технології інформаційної діяльності належать методи та способи збору, обробки, структурування, накопичення, реєстрації та передачі інформації; систематизоване зберігання і видача потрібної інформації; виробництво нової інформації у вигляді таблиць, графіків тощо.

Найбільшими в світі споживачами телекомунікаційних та інформаційних комп'ютерних технологій є підприємства гостинності. Таке явище обумовлене природою інформації, що використовують готельно-ресторанні комплекси в своїй діяльності. Така інформація повинна бути доступна будь-кому у будь-який час в будь-якому місці, вона мінлива у часі і просторі, швидко реагує на зміни в середовищі завдяки змінам подій, умов та інших обставин.

На етапі прийняття рішення необхідна інформація, яку можна класифікувати як статичну або динамічну. Інформація загального характеру, наприклад обраний регіон перебування туриста, історичні та географічні дані, відомості про транспорт, різноманітні пропозиції від туристичних фірм, є статичною інформацією. Новини про події в країні, регіоні або місті, політична ситуація та безпека перебування, «гарячі путівки», акції, спеціальні пропозиції (наприклад, до свят), наявність місць, а також відомості індивідуального характеру належать до динамічної інформації [9, с. 152–154].

У разі інформаційного партнерства готельно-ресторанні комплекси можуть також об'єднувати свої зусилля в галузі роботи з інформацією, можуть утворювати «інформаційні союзи» або навіть об'єднати свої інформаційні системи. Вони мають можливість разом проводити рекламні компанії або здійснювати закупівлю товарів за нижчою ціною. Готельно-ресторанні комплекси можуть утворювати альянси з банками, щоб дати своїм гостям можливість розраховуватись кредитними картами банку. Комплекс може отримати більше прибутку, банк – нових клієнтів, а гості – певні бонуси від такої системи розрахунків [11, с. 162].

Найпопулярнішим та найважливішим каналом інформації, до якого під'єднані всі готельно-ресторанні комплекси, є електронні інформаційні мережі. Але, на жаль, інформаційно-комп'ютерні системи підприємств готельно-ресторанного бізнесу неповною мірою використовують можливості, запропоновані електронними інформаційними мережами. Готельно-ресторанні комплекси використовують не тільки традиційні інформаційні системи (GDS), а і системи автоматизованого управління готелями. У табл. 3.3 наведено аналіз основних продуктів програмного забезпечення для автоматизованих систем управління, які використовують українські підприємства гостинності

Таким чином, серед різноманітних інформаційних систем і технологій, які використовують підприємства індустрії гостинності, інформаційні системи і технології управління займають дуже важливе місце.

Отже, підвищення ефективності роботи як окремого менеджера, так і готельно-ресторанного комплексу в цілому відбувається завдяки величезному впливу, який інформаційні системи та технології справляють на управління готельно-ресторанним бізнесом. Систематичний аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу, проведений з використанням інформаційних систем із технологій, дозволяє:

- знаходити оптимальні шляхи вирішення проблем різного роду для отримання максимального прибутку;
- визначити витрати та тенденцію їхніх змін із метою розрахунку рентабельності або ціни продажу;
- своєчасно та з максимальною точністю враховувати і виявляти чинники впливу для отримання прибутку;
- якісно, швидко і персоніфіковано аналізувати результати діяльності окремих підрозділів або підприємства в цілому.

Основою для аналізу результатів діяльності підприємства

гостинності служать бухгалтерські баланси, а також відомості, отримані з бухгалтерської і статистичної звітності.

Величезні потоки інформації, з якими сьогодні мають справу підприємства готельно-ресторанного бізнесу, потребують якісного та оперативного структурування. Існує пряма залежність обсягів оброблюваної інформації, тобто чим більше підприємство, тим більший рівень і обсяг інформації воно оброблює. Полегшує процес обробки застосування і використання інформаційних комп'ютерних технологій та систем. Суттєво полегшити працю керівництва готельно-ресторанного комплексу, бухгалтерії та менеджерів може використання професійно та грамотно розробленої інформаційної комп'ютерної системи, вона надає багатий спектр можливостей для оперативного реагування, дозволяє якісно і точно вести облікові звіти, зменшує кількість паперової роботи, зводить до мінімуму вплив людського фактора, що може призвести до фатальної втрати контролю над фінансовим станом підприємства гостинності, не даючи можливості керівництву приймати зважені, своєчасні та адекватні рішення, а також до невчасної задачі бухгалтерських звітів, що карається штрафними санкціями від органів контролю.

Але слід мати на увазі, що не всі готельно-ресторанні комплекси застосовують і впроваджують новітні інформаційні технології та системи в повному обсязі, тому що розробка, впровадження, а також навчання персоналу, подальший розвиток, обслуговування та апгрейд вимагає досить великих затрат.

Інформаційні комп'ютерні системи і технології слід вважати засобами виробництва готельних та ресторанних послуг, особливо з економічної точки зору. З часом вартість найманого персоналу зростає з одночасним зменшенням вартості впровадження інформаційних технологій та систем. Отже, завдяки застосуванню інформаційних комп'ютерних систем зменшується кількість середніх менеджерів, що веде за собою економію фонду заробітної плати, зниження оперативних витрат і собівартості готельних послуг [5].

Коли планується управління на перспективу, зміни у правилах, процедурах та діловій стратегії викликають зміни в інформаційному програмному забезпеченні, базах даних, передачі даних, що може привести до критичного економічного стану готельно-ресторанного комплексу. Здешевлення собівартості послуг, підвищення якості обслуговування або збільшення частки на ринку за підвищення ефективності праці робітників залежить від якості

Таблиця 3.3
Комп'ютерне програмне забезпечення для автоматизації роботи підприємств готельно-ресторанного бізнесу

Продукт	Виробник	Споживачі	Можливості
SuperHotel	Альбінет	Дво- та чотири-зіркові готелі	Впровадження бонусних програм; онлайн-бронювання номерів; підключення додаткових послуг; збереження інформації про гостя; контроль потоку гостей; віддалений контроль отримання звітності та роботи; планування закупівлі та оплати; облік складу; бухгалтерський облік Система управління; система портів; система Internet-бронювання «Tourlink»; система бухгалтерського обліку
Intellect Style (InStyle)	KKC	Міні-готелі, великі готельні комплекси, санаторії, пансіонати	Багатовимірний аналіз OLAP, SMS-розсилка, резервне збереження даних; системи контролю доступу (електронні замки); Internet-звітність; Internet-бронювання; складський облік; модуль експорту даних в бухгалтерські системи; модуль зв'язку з фіскальними операторами; модуль зв'язку з системами управління рестораном; модуль управління сауною; тарифікатор більярду; телефонний тарифікатор; модуль управління заходами; медичний модуль; міні-бари; платне телебачення
ProHotel SimpleHotel	Toppoint	Міні-готелі та готелі з невеликим номерним фондом (до 30 номерів)	Автоматизація служб управління, бронювання і розміщення; управління внутрішньої системи безготівкових платежів для гостей; управління внутрішньою структурою і ресурсами готелю; автоматизація поточної діяльності; взаємодія з іншими системами; ведення бази даних та збереження інформації про гостей; багатифункціональний аналіз діяльності готелю
Shelter	UCS	Двох- і чотири-зіркові готелі	Базовий модуль (бронювання номерів, реєстрація та поселення, врахування побажань гостя, фіксація повідомлень, створення електронних карток-ключів, управління роботою портів, оптимізація роботи портів); модуль продажів (встановлення тарифів, робота з компаніями-партнерами, редагування курсів валют, огляд статистики); модуль адміністрування (розгорнута звітність, програма лояльності, управління тарифами, ведення історії гостя або компанії, співпраця з контрагентами та туристичними фірмами); модуль зовнішніх систем (електронні замки, автоматизація діяльності ресторану, системи бронювання)
Servio HMS	HKT	Сітові готелі, три- та чотири-зіркові готелі	

Fidello	MICROS Fidello	Усі типи готелів: мережеві та не-мережні, замиські клуби, мотелі та бізнес-готелі	Бронювання та заселення гостей; виставлення рахунків за проживання та інші послуги, надані гостю готелем; виставлення проміжних та остаточних рахунків для розрахунків з гостями; облік інформації про безготівкові розрахунки; отримання фінансових та статистичних звітів; накопичення відомостей про несплачені рахунки постачальників та клієнтів, які надійшли з різних точок продажів; організація банкетів, ділових зустрічей, конференцій тощо
Epitome PMS	SoftBrands	Готелі будь-якого типу, категорії та розміру – від невеликих готелів до великих готелів	Базовий модуль (бронювання, робота порт'є, управління номерним фондом, гостьові рахунки); групове бронювання; модуль роботи з туристичними фірмами; ведення історії гостя або компанії; модуль роботи з дебіторами; управління тарифами та додатковими послугами, модуль реєстрації; контрольна панель
Opera	MICROS Fidello	Сітові готелі	Система автоматизації відділу продажів та маркетингу; система автоматизації служби прийому і розміщення гостей; система управління заходами; система централізованого бронювання; система Internet-бронювання; система оптимізації прибутку; система управління якістю обслуговування; централізована інформаційна система клієнтської бази
Отель-2.3.	Інтеротель	Різні типи готелів: від дво- до п'ятизіркових, від десяти до тисяч номерів	Бронювання номерів; управління номерним фондом; управління розміщенням і виїздом гостей; система розрахунків з гостями; ведення програм лояльності; ведення історії гостя; планування та реєстрація наданих додаткових послуг; управління договірною політикою і тарифами; надання і розрахунок за послугами для сторонніх осіб; автоматичний нічний аудит
Едельвейс	Рексофт	Три- і чотиризіркові готелі	Система підприємств індустрії розваг та ресторанів; система управління готелем; система телекомунікаційних послуг (система управління АТС, система тарифікації телефонних розмов)
B52 Отель	Студія Плюс	Невеликі готелі; великі розподілені готельні комплекси	Бронювання; реєстрація паспортів; реєстрація та розміщення гостей; системи управління групами; системи управління номерним фондом; збереження інформації про гостей або компанію; програма лояльності; управління роботою порт'є та телефонного оператора; система управління тарифами; клубна система

Складено автором

та обсягу охоплення діяльності комплексу інформаційними технологіями.

Інформаційні системи є потужним інструментом для створення конкурентоспроможних і прибуткових підприємств гостинності. Можна якісно та оперативно перепроєктувати та трансформувати структуру закладу, область дії та засоби сполучення, а також механізм управління трудовими процесами, наданням послуг та іншою роботою [20, с. 102–104].

Для створення єдиної ефективної системи управління потрібен інформаційний центр, який забезпечить надійне функціонування всієї операційної комп'ютерної системи і об'єднає процеси постачання, споживання та надання послуг. Ядром інформаційного центру як складного людино-машинного комплексу є інформаційно-комп'ютерна система, скерована на конкретні цілі, з найбільш повним урахуванням змінних умов та факторів діяльності готельно-ресторанного комплексу. Інформаційний центр здійснює підтримку прийняття оперативних та стратегічних рішень для управління комплексом; відстеження стану господарювання; виявлення, ідентифікацію та оцінку несприятливих змін у стані готельно-ресторанного комплексу (наприклад, потенційних небезпек або загроз гостям тощо), а також оперативний аналіз нестандартних ситуацій.

Для підвищення ефективності управління готельно-ресторанним комплексом діяльність інформаційного центру повинна бути спрямована на організацію та впровадження інформаційних систем у всі служби та підрозділи комплексу; підтримку управління матеріальними ресурсами, кадрами, складським господарством; допомогу в роботі відділу маркетингу для прийняття оперативних і стратегічних рішень шляхом збору, обробки і структурування інформації; допомогу бухгалтерії в проведенні моніторингу та контролю фоліо-рахунків гостей; обробку відомостей, даних та інформації, формування відповідних звітів і передачу інформації. Також важливою функцією інформаційного центру є здійснення комплексного управління інформаційними і матеріальними потоками у сфері інформаційної підтримки служб прийому, реєстрації та розміщення, обслуговування в номерах, ресторану, охорони та протипожежної охорони тощо [18, с. 184–186].

Необхідність застосування і впровадження на вітчизняних підприємствах готельно-ресторанного бізнесу новітніх моделей управління з допомогою комп'ютерних систем і технологій, які

відповідають світовим стандартам, обумовлена прагненням надати гостям найякісніші послуги, забезпечивши їх комфорт і безпеку.

Успішність та ефективність роботи провідних світових готельно-ресторанних комплексів, їх прагнення підвищити стандарти якості обслуговування, урізноманітнювати і оновлювати перелік послуг, знизити вартість і собівартість послуг, інтегрувати зусилля персоналу обумовлена, в першу чергу, тим, що такі комплекси у своїй повсякденній діяльності користуються сучасними високо-ефективними системами управління бізнесом на основі впровадження новітніх комп'ютерних інформаційних систем і технологій.

Література

1. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Л. Агафонова, О. Агафонова ; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К. : Знання України, 2002. – 351 с.
2. Байлик С. Гостиничное хозяйство: проблемы и перспективы, сертификация : учебное пособие / С. Байлик. – К. : Альтерпрес. ВИРА-Р, 2001. – 207 с.
3. Вендров А. Проектирование программного обеспечения экономических и информационных систем / А. Вендров. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 544 с.
4. Виноградська А. Технологія комерційного підприємства : навч. посіб. / А. Виноградська ; М-во освіти і науки України, Київ, економ. ін-т менеджм. (екомен). – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 778 с.
5. Виноградська А. Стратегія готельного бізнесу в Україні / А. Виноградська // Діловий вісник. – 1999. – № 11. – С. 24–25.
6. Вишневська О. О. Туристичне країнознавство : підруч. для студ. ВНЗ / О. О. Вишневська, А. Ю. Парфінченко, В. І. Сідоров. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2011. – 756 с.
7. Кабушкин Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н. Кабушкин, Г. Бондаренко. – 3-е изд., перераб. и доп. – Мн. : Новое знание, 2002. – 367 с.
8. Карсекін В. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні / В. Карсекін // Економіка України. – 1997. – № 9. – С. 41–47.
9. Кияниця Ф. Стратегія і тактика управління підприємствами готельного господарства та туризму в Україні / Ф. Кияниця // Вісник Управління Української Академії державного управління при Президенті України. – 1999. – № 3. – С. 149–159.
10. Котлер Ф. Маркетинг, гостеприимство, туризм / Ф. Котлер ; пер. с англ. Р. Ноздрёва. – М. : Юнити, 1998. – 764 с.

11. Лодон Дж. Управление информационными системами / Дж. Лодон ; пер. с англ. Трутнева. – СПб. : Питер, 2005. – 912 с.
12. Лутай А. П. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі / А. П. Лутай // Торгівля і ринок України. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2010. – Вип. 30, т.1. – С. 143–148.
13. Нечаюк Л. Готельно-ресторанный бизнес: менеджмент : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. Нечаюк, Н. Телеш ; М-во освіти і науки України, Київський нац. ун-т культури і мистецтв. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 346 с.
14. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт. ; за ред. А. Ю. Парфінченка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. – 280 с.
15. Папирян Г. Менеджмент в индустрии гостеприимства : навч. посібник / Г. Папирян. – М. : Экономика, 2000. – 207 с.
16. Пересічний М. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах / М. Пересічний // Економіка : науково-методичний журнал : збірник наукових праць / Київський нац. торговельно-економічний ун-т. – К., 2002. – 168 с.
17. Роглев Х. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х. Роглев Київський ун-т туризму, економіки і права. – К. : Кондор, 2005. – 405 с.
18. Туризм и гостиничное хозяйство : учебное пособие / под ред. В. Л. Шматько. – М. : МарТ; Ростов н/Д : МарТ, 2003. – 352 с.
19. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / КІЕП ; за ред. В. К. Федорченко. – К. : Вища школа, 2001. – 236 с.
20. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / Г. Мунін, А. Змійов, Г. Зінов'єв та ін.; за ред. С. І. Дорогунцова ; НАНУ, Рада по вивченню продуктивних сил України, Укр. гуманіт. ін-т. – К. : Ліра-К, 2005. – 514 с.